

5. PQM Dialog Business Process Outsourcing - Make or buy ?



Business Process Outsourcing von Personalaufgaben

Thomas Eggert



Thomas Eggert
Geschäftsführer

thomas.eggert@begis.de
Tel.: +49 174 3093521

Vita

Bankkaufmann

Fachkaufmann Organisation

Mehr als 20 Jahre Erfahrung im Personalwesen

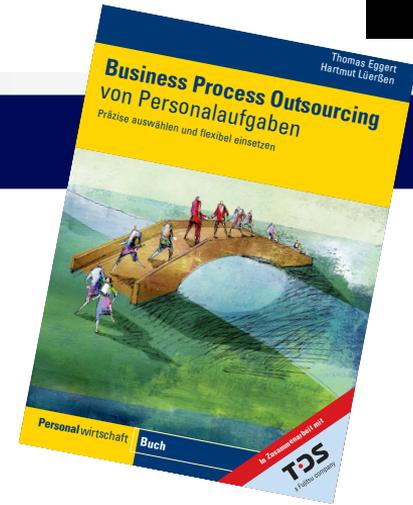
- Hypo-Bank AG
- pob Heidelberg AG
- BFD AG
- TDS HR Services & Solutions GmbH, TDS HR Services & Solutions Austria GmbH
- BEGIS GmbH

Buchautor: Business Process Outsourcing von Personalaufgaben

Initiator Der-HR-Blog

Gründer und Wirtschaftsbeirat TDS-Institut für angewandte Personalforschung

Aufgenommen in die Gruppe der Klugen Köpfe der Personalarbeit der Fachzeitschrift Personalwirtschaft aus dem Wolters Kluwer Verlag



TDS HR Services & Solutions GmbH



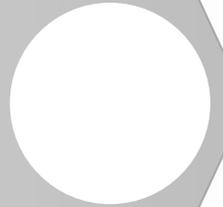
TDS HR *Services & Solutions*

Wir sind das externe HRSC für die DACH-Region und bieten **Services** und KnowHow für alle administrativen HR-Prozesse an



TDS HR *Services & Solutions*

Wir sind der Technologiepartner für alle HR-**Solutions** in der DACH-Region



BEGIS – ein Unternehmen mit 20jähriger Expertise für Sie



Digitale Akte
Digitaler Workflow



HR-Prozessberatung



Digitalisierung

- Gründung: 1988 (Umfirmierung 1997)
- Stammkapital: € 100.000
- Umsatz 2010: € 1,7 Mio.
- Umsatz 2011: € 2,1 Mio.
- Firmensitz: Berlin



Mitarbeiter: 45
davon 16 in der Digitalisierung

Auszüge aus unseren Referenzen...



Wissenschaft ffentlicher Dienst



Industrie Dienstleister Stiftungen



Banken



Outsourcing



**Was hat
Outsourcing mit
Kindererziehung
zu tun ?**

Das mach ich doch (nicht) selbst!

Focus-Schule, Januar 2013



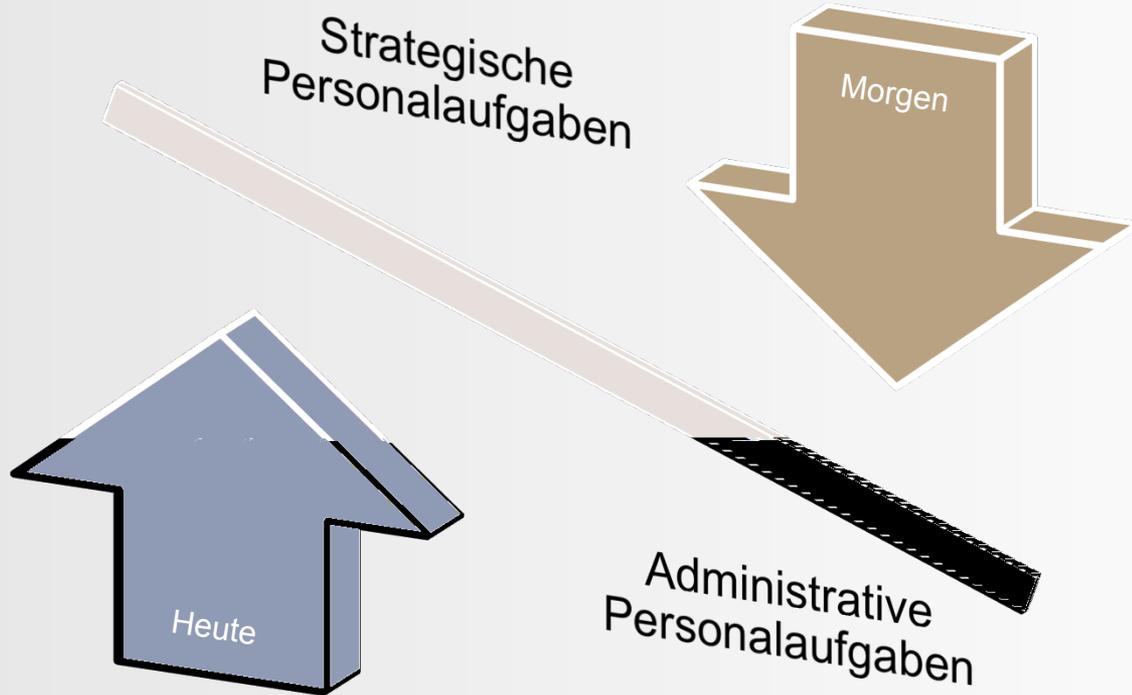
**Schwimmen,
Skifahren, Benimm
– was Kinder
früher von ihren
Eltern lernten, wird
heute ausgelagert.**

Top Themen der Personalwirtschaft

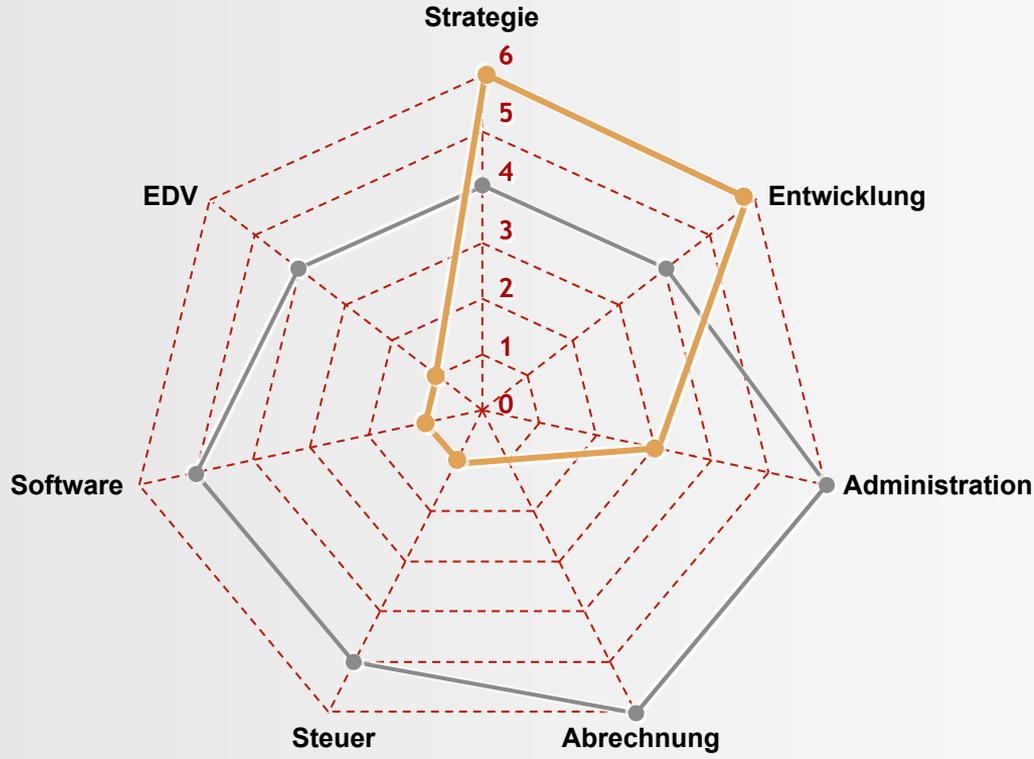
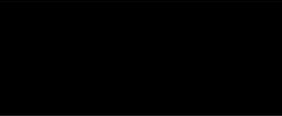


Vom Verwalter zum Gestalter Demographie
Personalentwicklung Kosten Fachkräftemangel
Mitarbeiterbindung Talent Management Führung
Weiterbildung Beurteilung Retention Management Social
Media Arbeitsrecht Mobile Recruiting
Führungskräfteentwicklung Compensation & Benefits
Coaching Gesundheitsmanagement

Veränderte Anforderungen

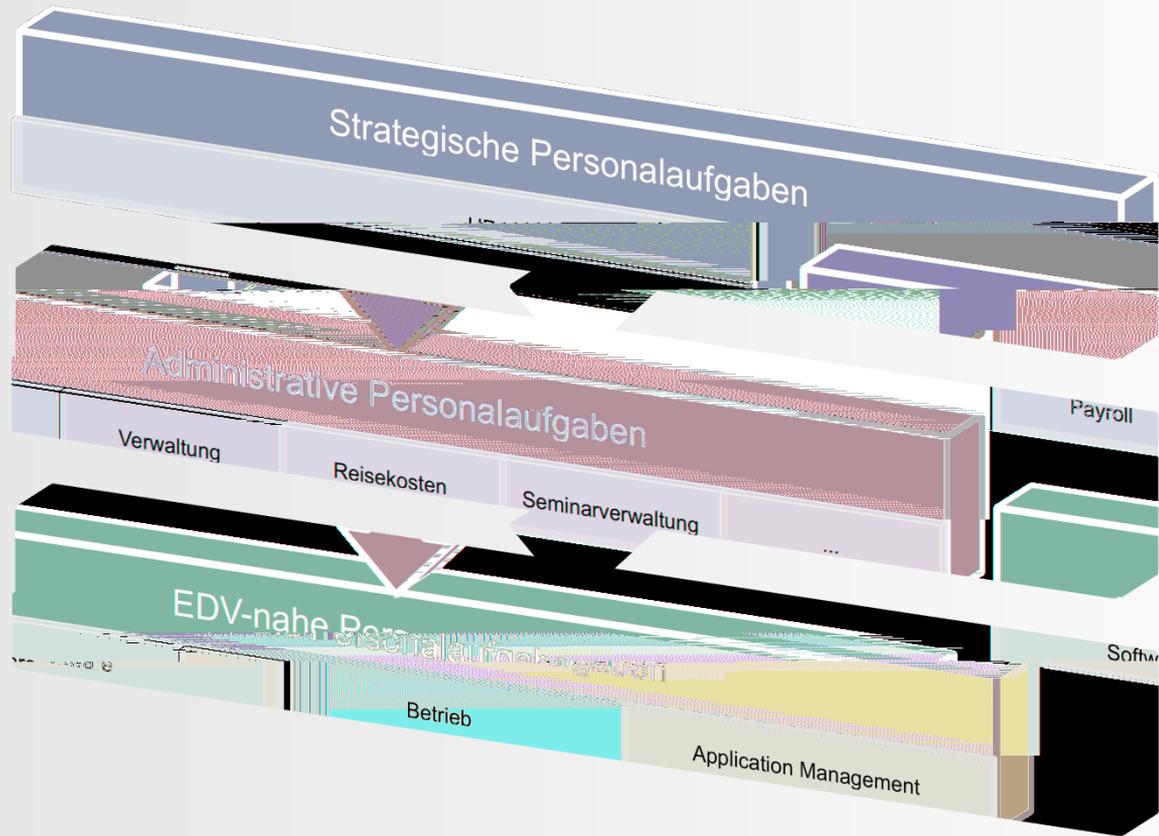


Kompetenzänderung

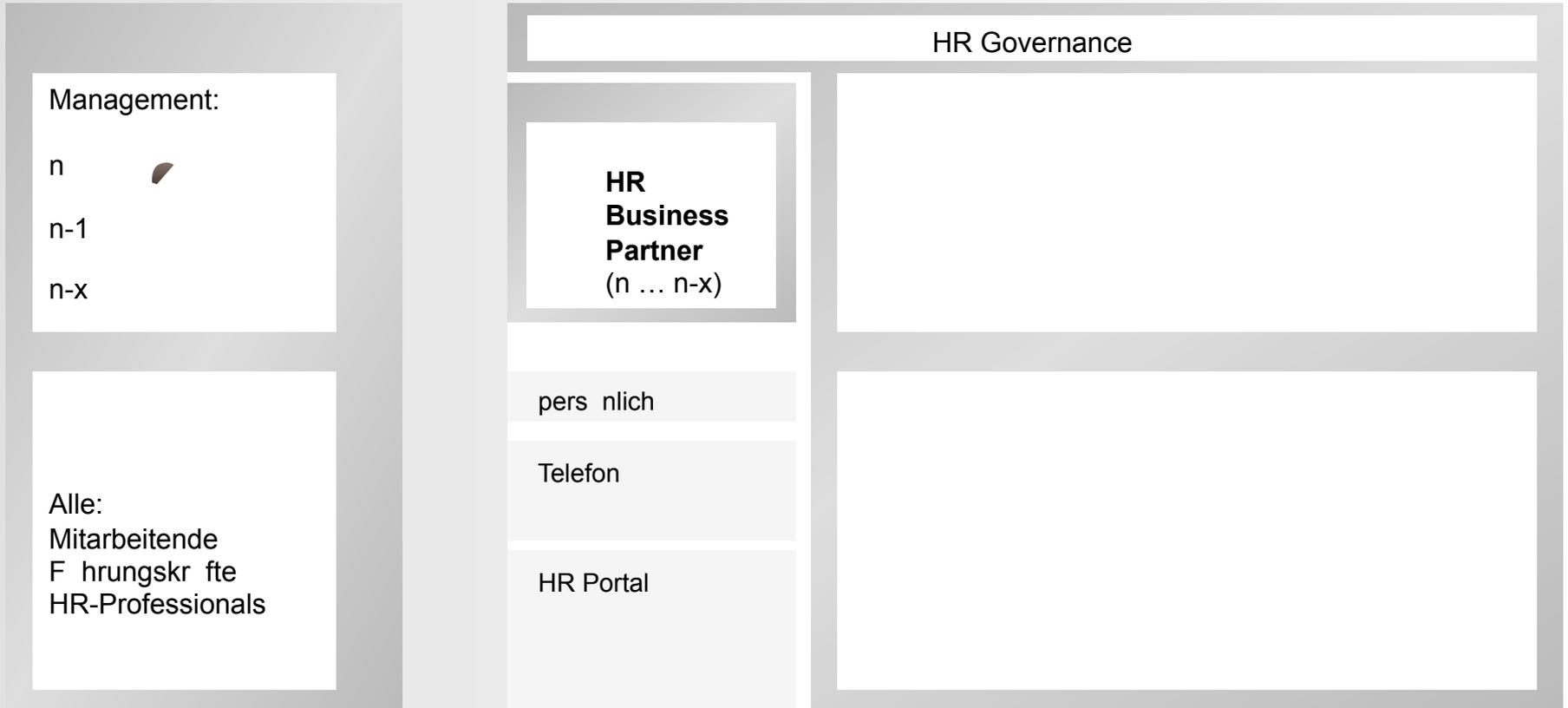


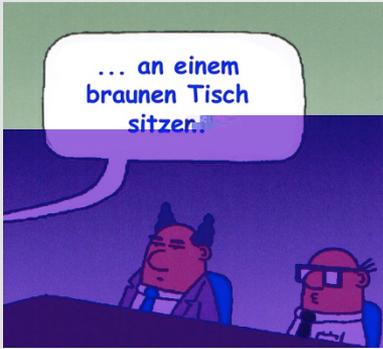
—○— Heute —●— Morgen

Das Schichtenmodell

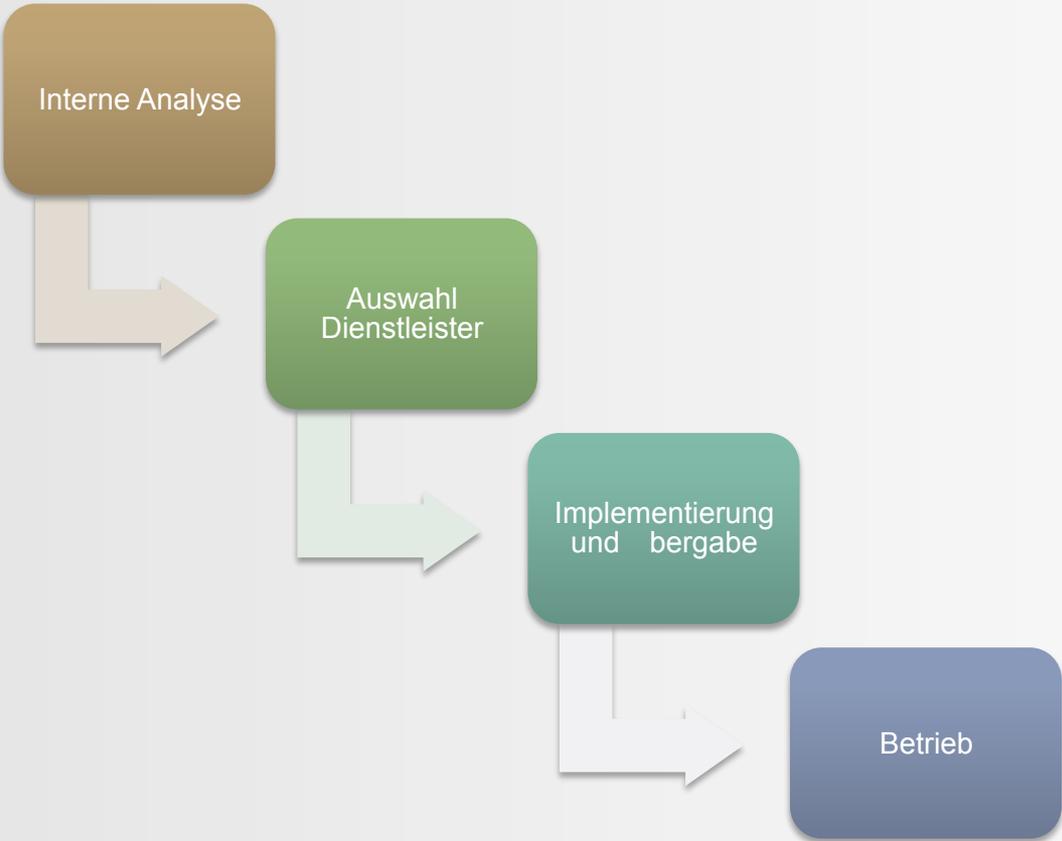


Dave Ulrich Organisationsmodell





Phasen eines BPO-Projektes



Phasen eines BPO-Projektes

Interne Analyse

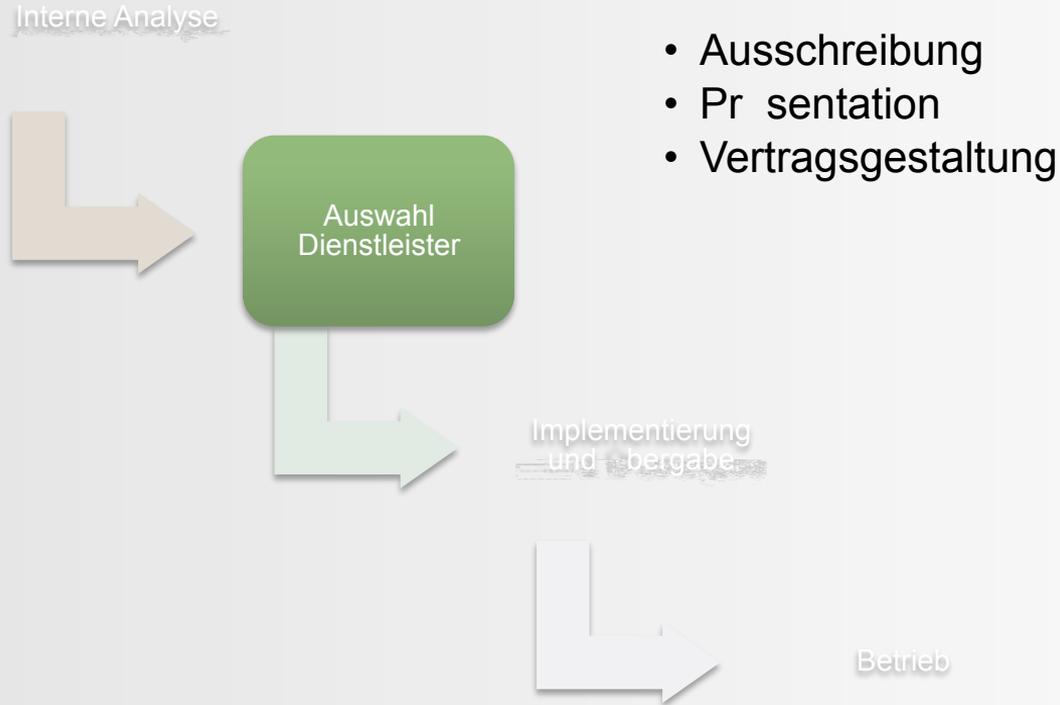
- Analyse der Aufgaben, Prozesse, Rollen, Kosten
- Geschäftsmodell
- Definition der Ziele

Auswahl
Dienstleister

Implementierung
und Übergabe

Betrieb

Phasen eines BPO-Projektes

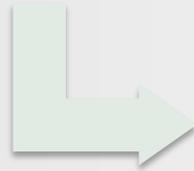


Phasen eines BPO-Projektes

Interne Analyse



Auswahl
Dienstleister



Implementierung
und bergabe



Betrieb

- Mitarbeiter-Kommunikation
- Prozess- /IT-Design
- SLA

Phasen eines BPO-Projektes

Interne Analyse



Auswahl
Dienstleister



Implementierung
und Übergabe



Betrieb

- Betrieb der Prozesse
- Pflege und Optimierung
- Controlling und Reporting



Ihr Kind bekommt das Abzeichen ...



Und wie kontrollieren Sie den Erfolg ?

Service Level Agreements

- Qualität
- Termintreue
- Kundenzufriedenheitsanalyse

Kosten



Ihr Nutzen als Unternehmen ...



- ✓ Prozesse mit geringem Wertschöpfungspotenzial
- ✓ Kosteneinsparung
- ✓ Flexibilität
- ✓ Konzentration auf das Kerngeschäft
- ✓ Keine Probleme bei der Personalbeschaffung
- ✓ Schnelle Einführung neuer Anwendungen

... und als Personaler



- ✓ Entwicklung von Führungskräften
- ✓ Organisatorische / kulturelle Veränderungen
- ✓ Verhandlungspartner des Betriebsrats
- ✓ Beratung der Geschäftsleitung
- ✓ Aufbau/Veränderung Vergütungssysteme
- ✓ Mitarbeiterentwicklung
- ✓ Mitarbeitergewinnung / -bindung

Chancen



Kosteneinsparung
ca. 20 30%



Preis pro
betreuer Mitarbeiter



Klare Definition von
Prozessen und Spielregeln“



BPO verbessert die
Servicequalität

A man in a dark suit, white shirt, and red plaid tie is lying on his back on a dark carpeted floor. A woman's leg, wearing a grey skirt and a black high-heeled boot, is positioned over his chest. The man has a pained or distressed expression on his face.

Risiken

**Abhängigkeit von einem „Dritten“,
kein eigenes KnowHow mehr**

Prozesse müssen klar definiert sein

Preisstabilität

**Koordination zwischen Kunde und
Dienstleister notwendig**



Theoretisch
kann ich
Praktisch

alles

BEGIS